



Consorci  
**Administració Oberta  
de Catalunya**

---

## **Condicions específiques de prestació dels serveis e-TRAM i e-TRAC**

---

 Generalitat  
de Catalunya

LOCALRET

## Índex

<b>CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI .....</b>	<b>3</b>
1.OBJECTE .....	3
2.ÀMBIT SUBJECTIU DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	3
3. FUNCIONS DEL CONSORCI AOC .....	3
4. FUNCIONS DELS USUARIS DEL SERVEI .....	4
5. ALTA AL SERVEI.....	4
6. ACORD DE NIVELL DE SERVEI .....	4
7. DESCRIPCIÓ FUNCIONAL DEL SERVEI .....	5
7.1 <i>Funcionalitats</i> .....	5
7.2 <i>Funcionalitats no cobertes pel servei</i> .....	5
8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	6
9. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL .....	6
10. CANVIS EN LES CONDICIONS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS .....	6
11. MESURES DE SEGURETAT .....	6
12. RESPONSABILITAT CIVIL I PATRIMONIAL.....	6
13. FINANÇAMENT DEL SERVEI .....	6
14. DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	6
15. BAIXA .....	6
16. PUBLICITAT .....	7

# Condicions específiques de prestació del servei

## 1. Objecte

L'objecte d'aquest document de condicions específiques és regular les particularitats de la prestació, per part del Consorci AOC del **servei e-TRAM i e-TRAC** (anomenat Servei d'ara endavant).

En els apartats d'aquest document en que no es detallin condicions específiques seran d'aplicació les [Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC](#).

## 2. Àmbit subjectiu de prestació del Servei

Aquest servei es presta a tots els ens que integren el sector públic de Catalunya en els termes de l'article 2 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

## 3. Funcions del Consorci AOC

Al Consorci AOC, com a prestador del servei, li corresponen les funcions següents:

- a) Gestió de les altes, baixes i modificacions del servei per als ens sol·licitants.
- b) Personalització del servei amb les especificacions detallades en el formulari d'alta.
- c) Autorització dels sistemes informàtics que s'hi podran connectar a través de serveis web.
- d) Manteniment correctiu del servei.
- e) Manteniment evolutiu del servei, en funció de les necessitats demandades pels ens usuaris, les prioritats definides pel Consorci AOC i els recursos disponibles.
- f) Realització d'estadístiques d'ús del servei.
- g) Activar a l'e-TRAM / e-TRAC aquells tràmits del catàleg obligatoris d'acord a la normativa vigent.

En aquests casos, i d'acord a les condicions generals dels serveis AOC, el Consorci AOC informarà amb una antelació mínima de 15 dies a cadascun dels ens usuaris mitjançant EACAT. Cas que, dins d'aquest termini, l'ens usuari no hagi indicat la seva voluntat en contra, les adaptacions i/o la incorporació de nous tràmits i funcionalitats s'entendran acceptades i seran directament aplicables.

Per a la configuració dels usuaris responsables de la gestió dels nous tràmits obligatoris, l'e-TRAM/e-TRAC designarà sempre per defecte els usuaris que en aquells moments es trobin assignats com a responsables en el tràmit "instància genèrica". No obstant, els usuaris responsables i la fitxa del tràmit proposada per defecte pel Consorci AOC podrà ser modificada en qualsevol moment.

Tanmateix l'ens usuari que no vulgui l'activació d'un tràmit obligatori concret o vulgui realitzar modificacions (en la fitxa del tràmit, en la configuració dels usuaris responsables assignats per defecte, etc) podrà, sol·licitar-ho enviant mitjançant EACAT el formulari d'altres i modificacions del servei e-TRAM/e-TRAC, o en la forma específicament establerta en la comunicació d'incorporació de nous tràmits i/o funcionalitats.

## 4. Funcions dels ens usuaris del servei

Als ens usuaris del servei els corresponen les funcions següents:

- a) Gestió dels usuaris del servei (altes, baixes i modificacions) a través del portal EACAT.
- b) Acceptació de VALid com a sistema de gestió d'identitats utilitzat a e-TRAM /e-TRAC, que implica l'acceptació de les seves condicions específiques i les d'aquells sistemes d'identificació i/o signatura que integra. El detall d'aquestes condicions es pot trobar al lloc web del Consorci AOC (Servei VALID) i el seu text es troben recollides com a Annex III d'aquest document.
- c) Definir el nivell de seguretat per a cada tràmit. En aquest sentit, l'ens es compromet a aprovar un protocol dels sistemes de identificació i signatura electrònica per a cada tràmit o servei, en funció del grau de seguretat que requereixin.
  - (i) Des del Consorci AOC es recomana aprovar com a criteri el definit en el document Protocol d'Identificació i Signatura Electrònica de Catalunya, en endavant PISECAT, publicat pel propi Consorci AOC al lloc web del Servei VALID, i que figura com Annex II d'aquestes condicions. Aquest document està basat en el protocol d'identificació i serveis de confiança que empra l'administració de la Generalitat de Catalunya (Ordre GRI/233/2015, de 20 de juliol). Aquest protocol serà aplicat per defecte en la configuració de la seguretat dels tràmits del Servei, sempre i quan l'ens no hagi comunicat l'aprovació d'un protocol diferent.
  - (ii) En tot cas, és responsabilitat de cada ens usuari mantenir o canviar aquesta configuració d'acord amb el seu propi criteri. L'ens podrà modificar en qualsevol moment la configuració de seguretat dels tràmits trametent el formulari que consta com a Annex I d'aquestes condicions.
- d) Fer un bon ús del Servei d'acord amb les pautes i recomanacions establertes pel Consorci AOC i en el marc dels procediments administratius que així ho requereixin.

## 5. Alta al Servei

L'alta del Servei es fa efectiva mitjançant un formulari normalitzat que s'adjunta com a Annex I que s'haurà de presentar al Consorci AOC a través de l'EACAT.

La formalització de la sol·licitud del servei comporta l'encàrrec al Consorci AOC de la signatura electrònica dels rebuts de presentació al registre electrònic que e-TRAM genera automàticament.

## 6. Acord de nivell de servei

No hi ha un acord de nivell de servei específic.

## 7. Descripció funcional del Servei

L'**e-TRAM** és el mòdul de gestió municipal de sol·licituds i tràmits per Internet integrat a la plataforma del Consorci AOC que permet l'accés per part de ciutadans o empreses a serveis de tramitació des del web, donant compliment a algunes de les disposicions de la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics. L'**e-TRAC** és un mòdul de gestió amb les mateixes característiques que l'e-TRAM, especialment pensat per als Consells Comarcals.

### 7.1 Funcionalitats

El servei ofereix les següents funcionalitats:

- a) Una eina de gestió del catàleg de tràmits que sota el model de cartes de servei personalitzables, permet la seva publicació i posada a disposició per als ciutadans.
- b) Inici de tramitació per Internet (ciutadans i empreses i treballador públic en nom del ciutadà).
- c) Els processos d'identificació i/o signatura electrònica d'usuaris estan delegats al Servei VALid, tant per a la realització dels tràmits com per a consultar l'estat dels tràmits a través d'una carpeta ciutadana, mitjançant la plataforma VALid que ofereix el propi Consorci AOC. La delegació d'aquestes operacions permetrà a l'usuari emprar totes aquelles credencials classificades pel servei, com certificat digital, idCAT-Mòbil (contrasenya d'un sol ús al mòbil) i Cl@ve.
- d) Ús de les eines que proveeix el Consorci AOC per la signatura electrònica de documents de nivell alt.
- e) Un catàleg inicial de 120 tràmits (entre municipals i comarcals), amb formularis normalitzats de sol·licitud que es poden anar ampliant, principalment en tots aquells àmbits que suposin tràmits obligatoris d'acord a la normativa vigent (com per exemple de la Llei de Transparència i bon govern, o de la Llei de Simplificació – Finestreta Única Empresarial).
- f) Recollida del consentiment del ciutadà per a ser notificat electrònicament (via e-NOTUM).
- g) Registre d'entrada de totes les sol·licituds a través del servei de registre electrònic del Consorci AOC (EACAT com a registre per defecte, ERES o un registre propi degudament connectat).
- h) Generació del rebut electrònic de presentació al registre consistent en una còpia del formulari de sol·licitud, les dades de registre i una signatura electrònica del Consorci AOC per garantir la integritat del document.
- i) Enviament d'avís als ciutadans sobre l'estat dels tràmits amb multicanalitat (SMS o correu-e).
- j) Enviament d'avís al treballador públic a la seva adreça de correu-e sobre les activitats associades als formularis rebuts.
- k) Autenticació del treballador públic mitjançant usuari i contrasenya per accedir a l'àrea de gestió.
- l) Conservació de tota la documentació presentada pels ciutadans (sense responsabilitats de custòdia) durant un període no inferior a 5 anys.
- m) Mecanismes per a la integració amb eines de seguiment d'expedients.

### 7.2 Funcionalitats no cobertes pel servei

En cap cas es considerarà que en l'àmbit d'aquest servei es presta un servei d'arxiu electrònic dels documents associats a l'expedient, essent obligació de l'ens la conservació d'aquesta documentació i les corresponents evidències.

## **8. Protecció de dades de caràcter personal**

No hi ha condicions específiques de protecció de dades de caràcter personal.

## **9. Drets de propietat intel·lectual i industrial**

No hi ha condicions específiques de drets de propietat intel·lectual i industrial.

## **10. Canvis en les condicions de prestació de serveis**

Per a la modificació d'aquestes condicions caldrà seguir el mateix procediment que per a la seva aprovació.

S'autoritza al director gerent l'aprovació de les modificacions que afectin a:

- a) El model normalitzat de formulari d'alta.
- b) La descripció funcional del servei.

Les modificacions no substancials del formulari normalitzat d'alta que no afectin a aspectes legals ni a les condicions de prestació del servei, no requeriran l'aprovació.

## **11. Mesures de seguretat**

No hi ha mesures de seguretat específiques.

## **12. Responsabilitat civil i patrimonial.**

No hi ha condicions específiques de responsabilitat civil i patrimonial.

## **13. Finançament del servei**

El servei no comporta cap contraprestació econòmica per part de l'ens usuari.

## **14. Durada de la prestació del servei**

La durada de la prestació del servei és la prevista a les [Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC](#).

## **15. Baixa**

No hi ha unes condicions específiques del procediment de baixa d'aquest servei.

## 16. Publicitat

Aquestes condicions, les successives modificacions que es produeixin i la documentació associada al servei es publicaran a la seu electrònica del Consorci AOC.